マイライフかごしま

くらしの情報

2015. 7

目 次

①……嫌や（188）!泣き寝入り!!～7月から消費者ホットラインが3桁になりました～
①～③……平成26年度消費生活相談概要
③～④……今，人気のウォーターサーバー。でも…トラブルや事故も…
④……金融広報アドバイザー講師派遣制度をご利用ください
④……「消費生活専門相談員資格認定試験」を受験しませんか

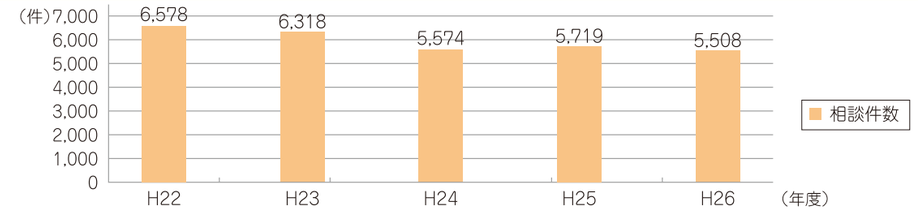
嫌や（188）! 泣き寝入り!!～7月から消費者ホットラインが3桁になりました～

平成27年7月1日から，身近な消費生活相談窓口を案内する「消費者ホットライン」は3桁の電話番号“**(局番無し) 188**”になりました。

契約，悪質商法，製品･食品やサービスによるトラブル等のご相談は，消費者ホットライン“**188**”にお電話ください!!

※　これまでの番号“0570-064-370(ｾﾞﾛ･ｺﾞｰ･ﾅﾅ･ｾﾞﾛ　守ろうよ　みんなを)”も引き続き利用できます。

平成26年度消費生活相談概要



1　相 談 件 数

県（消費生活センター及び大島消費生活相談所）に寄せられた相談総件数は，前年度に比べて211件減少し，5,508件でした。

2　目立った相談

● **全体の相談件数は減少しているが，内容は引き続き複雑，悪質，巧妙化**

スマートフォンなどの普及によりインターネットによるワンクリック請求など架空請求の相談が前年度同様，増加しています。

請求の手口も，以前は現金の振り込みが主流でしたが，電子マネー等で支払わせるケースなど新たな手口と思われるものが登場したり，ワンクリック請求の解決のためにインターネットで検索して見つけた調査業者等に依頼し，さらに高額な請求を受けるといった「二次被害」の相談も増えています。

代金を振り込んだが，商品が届かないといったインターネットを利用した通信販売の相談も増加しています。

複数の業者が次々に勧誘する「劇場型」や過去に被害に遭った人を狙って被害回復をうたう「被害回復型」などの投資に関する相談も後を絶ちません。

※　消費生活センターなどでは，以下のとおり対処するよう助言し，啓発をしています。

【アダルトサイト等のワンクリック請求の場合】

① 支払わずに放置，無視する。
② 相手に知られている以上の個人情報は漏らさない。
③ 記載されている電話番号やメールアドレスに自分から連絡をしない。
（最近では，「退会はこちら」などといったボタンがでてくるなど業者への連絡を誘導するような画面になっているケースも多いので，注意すること。）
④ 悪質な取り立てなどがあれば，警察にも相談する。

注意すること

● やけどの可能性があることを十分理解する。
熱湯の注水口を触るなどのほかウォーターサーバーの転倒や不意に熱湯が流れ出るおそれもあるので，注意する。
● 乳幼児をウォーターサーバーに近づけないようにする。
● 必ずチャイルドロックをする。
● 取扱説明書をよく読んで正しく操作する。
● 定期的に安全確認をする。

そのほか，家電製品等を使用していて，「ヒヤリとした，ハッとした」ことがありましたら，すぐメーカーや消費生活センター等へご連絡ください。

金融広報アドバイザー講師派遣制度をご利用ください

鹿児島県金融広報委員会では，金融広報中央委員会から委嘱された消費者教育の専門家『金融広報アドバイザー』を，要請に応じて学習会，講演会等に講師として無料で派遣しています。

☆　専門家からじかに情報を手に入れたい方に！
☆　金融に関する特定のテーマについて深く知りたい方に！
老人クラブ，小・中・高等学校，PTA 主催の家庭教育学級，地区公民館活動など，幅広くご活用いただけます。
［講座内容：金銭・金融教育／金融トラブル／年金・社会保険／生活設計 等］
☆　講師派遣料：無料
☆　**最少受講者数：9名**
※　当制度の活動内容は，金融分野における消費者教育や情報提供であり，消費者個々の資産運用相談や金融トラブルの処理などを行うものではありません。
◎　**ご希望の方は，鹿児島県金融広報委員会（099-286-2544）までお気軽にお問い合わせください！**

「消費生活専門相談員資格認定試験」を受験しませんか

独立行政法人国民生活センターが実施する「平成 27年度消費生活専門相談員資格認定試験」が10月3日（土）に行われます。

第１次試験（択一式及び○× 式筆記試験・論文試験）は鹿児島市でも行われる予定です。（受験者数の状況により鹿児島市で行われない場合もあります。）

試験申込み受付期間は６月29日（月）から7月31日（金）までとなっています。

◎　**詳しい情報につきましては，下記のホームページ又はお問い合わせ先でご確認ください。**

＜国民生活センターホームページ＞
http://www.kokusen.go.jp/shikaku/shikaku.html
＜お問い合わせ先＞
独立行政法人国民生活センター 資格制度室
〒108-8602 東京都港区高輪 3-13-22
TEL：03-3443-7855

消費生活専門相談員資格認定制度　検索

消費生活に関するご相談，お問い合わせ先“すぐ電話。まず相談。”

☆消費者ホットライン　☎１８８（イヤヤ）（身近な消費生活相談窓口を案内するダイヤルです。）
☆県消費生活センター　☎099-224-0999　☆大島消費生活相談所 ☎0997-52-0999

発　行　鹿児島県県民生活局消費者行政推進室　〒890-8577　鹿児島市鴨池新町10番1号　☎099-286-2521
鹿児島県消費生活センター　〒892-0838　鹿児島市新屋敷町16番203号　☎099-224-0999
鹿児島県ホームページ　http://www.pref.kagoshima.jp/kurashi-kankyo/syohi/index.html

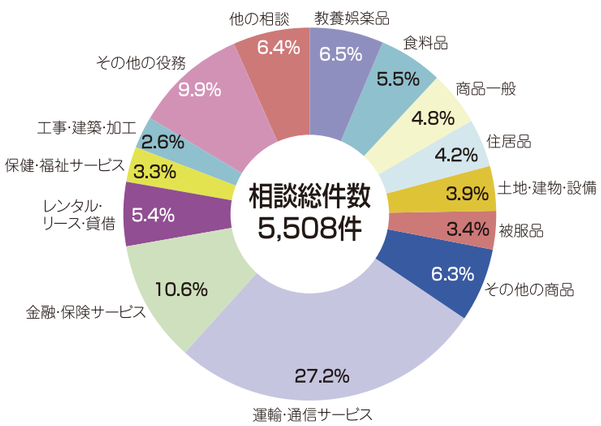
【インターネットを利用した通信販売の場合】

① 相手業者の所在地や連絡先がサイトに記載されているか確認する。
② 不自然な日本語がないか確認する。
③ キャンセルや返品条件等の利用規約を事前に確認する。
④ 通信販売には「クーリング・オフ」が適用されないので，注意する。

【未公開株等投資商品の場合】

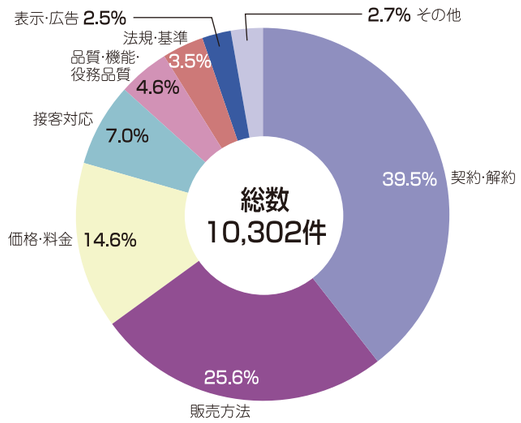
① 内容が理解できない投資商品は安易に購入しない。
② 「絶対儲かる」話はない。
③ 過去に被害に遭った人を狙って「被害の救済をする。そのためには手数料が必要」などとうたい，更にだます「投資詐欺の二次被害」もあるので，同様の勧誘には十分気を付け，留守番電話機能の活用や電話番号等を変更するなどの対策をとる。

3 商品・役務別相談割合



● 商品ではスマートフォンやパソコン，タブレット，DVDソフトなどの「教養娯楽品」が最も多く，次に健康食品，飲料も含めた「食料品」です。
　役務では，インターネットによるワンクリック請求などの「運輸・通信サービス」が最も多く，次に投資や保険，借金などの「金融・保険サービス」です。

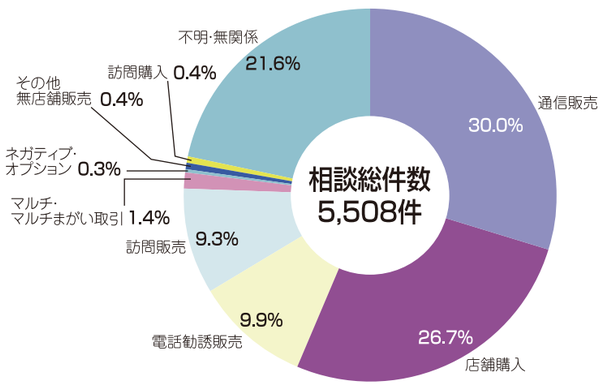
4 相談内容別相談割合



● 最も多いのが「契約・解約」の相談で約40%を占めています。
　次いで「販売方法」の相談です。

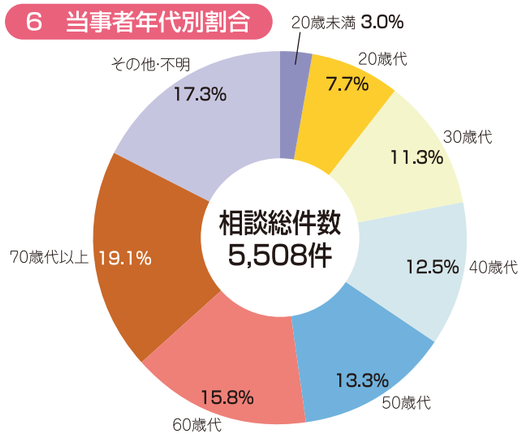
※ 1件の相談で複数の内容にわたるものがあるため，件数合計は相談総件数と一致しません。

5 販売購入形態別相談割合



● 販売購入形態別では，前年度に比べインターネット通販の増加により「通信販売」が最も多く，次いで「店舗購入」になっています。

6 当事者年代別割合



● 年代別相談件数では，前年度に比べ20歳代から60歳代まで各年代が増加していますが，20歳未満及び70歳代以上が減少してます。
　高齢者（60歳以上）が約35%を占めています。相談者の平均年齢は，53歳です。

7 救済額

平成26年度に県消費生活センター及び大島消費生活相談所の助言やあっせん（※）で救済された金額は，1億7,416万円でした。

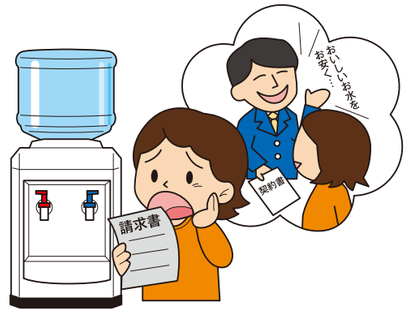
※ あっせんとは，当事者間における自主的解決が困難な場合に消費生活センター等が双方の主張，意見を聴取し要点を明確化するなどして解決への合意形成を図ることです。

詳しくは県ホームページをご覧ください。
URL http://www.pref.kagoshima.jp/kurashi-kankyo/syohi/index.html

今，人気のウォーターサーバー。でも…トラブルや事故も…

相談事例

３日前，訪問販売で「当社は，ウォーターサーバーを取り扱っている。いつでも熱湯，冷水をすぐ利用でき，本体は無料レンタルで，水は定期的に宅配する。しかも良い水だからおいしい。電気代も安い。」と勧められた。
　自分は，いつも水は２リットルのペットボトルを数本購入しており，持ち運びが重たくつらい時もあるので，魅力的に感じ，契約した。
　今日，そのウォーターサーバーの本体と設置する水が届いたので，受け取った書面をよく確認してみると勧誘時に聞いていた金額と違っていた。
　解約できるか。　（40代　女性）



アドバイス

上記事例にもあるように，いつでも熱湯や冷水が利用でき，定期的に宅配してもらえる，重たいペットボトルの水を持ち運ぶ必要がないということから，今，ウォーターサーバーを利用する人が増えているようです。しかし，ウォーターサーバーの勧誘については，訪問販売のほか電話勧誘販売やショッピングモールの通路などでの勧誘などがあり，トラブルも増えています。
　訪問販売や電話勧誘販売であれば，法定の書面を受け取って8日以内であればクーリング・オフ（無条件解約）ができます。上記事例は，訪問販売によるものなので，クーリング・オフ期間内だったことから相談者へその旨説明し，業者へクーリング・オフの通知を出し，解約することができました。

大事なことは・・・

● **渡された書面（特に金額面など）はよく確認すること。**
　業者は，メリットばかりを強調して勧誘する場合があります。業者の言うことをうのみにせず，渡された書面等をよく確認しましょう。特に金額面など少しでも不明な点があれば，すぐ業者へ問い合わせ説明を求めましょう。（特に複数の料金プランなどがある場合は，よく確認しましょう。）
● **すぐ契約を決めないこと。**
　本当に必要かなどよく考え，家族に相談するなどして契約しましょう。その場ですぐ契約することは避けましょう。
● **困ったことがあったら最寄りの市町村消費生活相談窓口や県消費生活センターへ相談すること。**

他にも…ウォーターサーバーによる乳幼児のやけどに注意!!

前述にあるように，ウォーターサーバーは，その利便性の高さから利用者が増加していますが，普及に伴い，乳幼児のやけどの事故が増加しています。
　ウォーターサーバーは，いつでも熱湯，冷水を利用できるため，その多くが本体内部に常時70℃～90℃の熱湯を備えています。チャイルドロックがありますが，乳幼児が注水口を触ってチャイルドロックが解除され，熱湯が出てやけどをするケースが増えています。